

8.3. Número de actuaciones en fase de ejecución de medidas al año.

8.4. Número mensual de asistencia a menores.

9. Otros servicios.

Respecto a los compromisos del SAVA.

9.1. Número de personas atendidas por sexo, procedencia y tipo de demanda.

9.2. Número de actuaciones jurídicas realizadas por materia, tipo de servicio prestado y sexo de la persona beneficiaria.

9.3. Número de actuaciones psicológicas realizadas por objeto, tipo de servicio prestado y sexo de la persona beneficiaria.

9.4. Número de actuaciones sociales realizadas por objeto, tipo de intervención y sexo de la persona beneficiaria.

### C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I.I. Horarios de atención al público.

Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

- De las 9,00 hasta las 20,00 horas de forma ininterrumpida de lunes a viernes y los sábados de 9,00 a 14,00 horas.

- El Servicio Telefónico de Información de la Junta de Andalucía a través del 902 505 505 funcionará las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.

Servicio de Asistencia a Víctimas de Delitos de Andalucía (SAVA).

- SAVA Cádiz: De 8,30 de la mañana a 20,00 horas, de lunes a viernes, y los fines de semana y festivos, servicio de guardia de 24 horas.

- SAVA Algeciras: De 8 de la mañana a 15 h y de 16 h a 19 h de lunes a viernes.

*RESOLUCION de 10 de febrero de 2005, de la Delegación Provincial de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de fecha 2 de febrero de 2005, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios a la Calidad de los servicios públicos,

### R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Huelva de la Consejería de Justicia y Administración Pública, que se incorpora como Anexo de la presente Resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 10 de febrero de 2005.- El Delegado, Gabriel Cruz Santana.

## CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE HUELVA DE LA CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

### P R O L O G O

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Huelva de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía (en adelante, la Delegación Provincial) tiene como objetivo facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Delegación Provincial.

La Delegación Provincial adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio, consiguiendo una mejora en los servicios prestados.

### A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Huelva.

La Delegación Provincial de Huelva forma parte de la Estructura Orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública, tal y como se establece en el Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, y consta de las siguientes unidades:

1. Secretaría General.
2. Servicio de Justicia.
3. Instituto de Medicina Legal (IML).
4. Equipos técnicos de apoyo de menores.
5. Equipo técnico de apoyo de familia.
6. Servicio de Asistencia a las Víctimas en Andalucía (SAVA).
7. Servicio de Administración Pública.
8. Oficina de Información y Atención a la ciudadanía.
9. Equipo técnico de Reforma Juvenil.

I.II. Misión.

La Misión de la Delegación Provincial de Huelva de la Consejería de Justicia y Administración Pública es, de un lado, ejecutar las competencias en materia de provisión de medios personales, económicos y materiales para el funcionamiento de la Administración de Justicia, programas relativos a justicia gratuita, turnos de oficio y asistencia a las víctimas, así como en materia de asociaciones, de otro, la ejecución de las competencias en materia de selección, provisión, formación, acción social, relaciones sindicales y Función Pública en general, así como Información y Atención a la Ciudadanía, delegadas todas ellas por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable es la Secretaría General.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Huelva.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial de Huelva, en calidad de clientes, ya sea de carácter interno (personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, de otras Administraciones, unidad u órgano administrativo) o externo (la ciudadanía en general), podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.
- A través del libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Delegación Provincial de Huelva.

## II. Servicios.

### II.1. Relación de servicios que presta.

La Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Huelva presta los siguientes servicios desde las unidades administrativas que se integran en la misma:

#### 1. Servicios que presta la Secretaría General:

a) Gestionar la dotación presupuestaria para abonar gastos de funcionamiento e inversiones, tanto de la Delegación como de los Organos Judiciales de Huelva y provincia.

b) Proveer de los medios materiales y económicos necesarios para su funcionamiento a los Organos Judiciales de Huelva y provincia, en particular, de mobiliario, material de oficina, equipos de reprografía y fax, traslado del personal para notificaciones judiciales, archivos y guarda y custodia de expedientes judiciales.

c) Gestionar la ubicación y acondicionamiento de Sedes Judiciales y otros organismos adscritos a la Delegación Provincial de Huelva.

d) Ejecutar los programas de construcción, reparación, conservación y supervisar las obras de edificios judiciales, así como los afectos a la Delegación Provincial de Huelva.

e) Poner a disposición de los órganos judiciales de Huelva y provincia el Servicio de Asistencia para la interpretación en procesos judiciales orales y traducción de documentos procesales, así como para la realización de peritaciones en los procedimientos judiciales que lo requieran de acuerdo con los procedimientos legalmente establecidos.

f) Gestionar el pago de las indemnizaciones a aquellas personas que asistan en calidad de testigos a propuesta del Ministerio Fiscal a procesos penales, por gastos ocasionados.

g) Convocar y resolver los concursos de méritos y demás procedimientos de provisión de puestos de trabajo de la Delegación.

h) Nombrar al personal funcionario interino de la Delegación y de los Cuerpos de Médicos/as Forenses, Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial de los órganos judiciales de la provincia de Huelva, así como contratar al personal laboral temporal de la Delegación Provincial, de acuerdo con los sistemas de selección establecidos.

i) Dictar las resoluciones y elevar las propuestas que procedan sobre las situaciones administrativas del personal funcionario y laboral, reconocer los trienios y el grado personal, declarar la jubilación, autorizar las vacaciones, los permisos y licencias, y proponer la compatibilidad para el desempeño de actividades públicas y privadas.

j) Ejercer las funciones de aprobación, compromiso, liquidación y propuesta de pagos de las retribuciones del personal y hacer efectivo el cumplimiento de las obligaciones en materia de afiliación, altas, bajas y cotización a la Seguridad Social establecidas por la legislación vigente.

k) Incoar así como resolver los expedientes disciplinarios por faltas leves y graves del personal de la Delegación y Servicios de apoyo a la Administración de Justicia y resolver las reclamaciones previas a la vía laboral.

l) Gestionar las bolsas de trabajo provinciales de personal interino de los Cuerpos de la Administración de Justicia transferidos a la Junta de Andalucía.

m) Aprobar, a propuesta de los Ayuntamientos, el nombramiento de personal idóneo para el desempeño de las Secretarías de Juzgados de Paz, en las poblaciones de menos de 7.000 habitantes.

n) Organizar las elecciones a órganos de representación del personal laboral dependiente de la Delegación, así como gestionar la bolsa de horas provincial de la Junta de Personal de la Administración de Justicia.

o) Ofrecer a los órganos judiciales de la provincia y a la Delegación asistencia técnica ante cualquier incidencia en el funcionamiento de las instalaciones, de los equipos y de las aplicaciones informáticas.

p) Instalar y mantener actualizadas las aplicaciones informáticas y los sistemas antivirus.

q) Gestionar el almacenamiento de soportes de copias de seguridad y realizar las de la Delegación y las del nodo provincial de la red judicial.

r) Recuperar las grabaciones de vistas por medios alternativos en caso de fallos en el proceso ordinario de grabación en soporte CD.

s) Mantener operativo el equipo de videoconferencia y capacitar al personal encargado de su manejo.

t) Instalar equipos informáticos en la Delegación y en órganos judiciales, por nueva creación, traslado, ampliación o renovación del parque informático.

u) Prestar el equipamiento multimedia y el servicio necesario para el desarrollo de cursos, reuniones y jornadas.

v) Impartir sesiones formativas para la adquisición y actualización de los conocimientos necesarios para el uso de las aplicaciones informáticas en los Organos Judiciales.

#### 2. Servicios que presta el Servicio de Justicia.

a) Reconocer o denegar el derecho a la asistencia jurídica gratuita, confirmando o modificando la decisión provisional del Colegio de Abogados, a través de la Comisión Provincial de Asistencia Jurídica Gratuita, así como conocer las impugnaciones y resolver las insostenibilidades.

b) Impulsar la adopción de mecanismos de coordinación con Organos Judiciales, Colegios Profesionales y otros Organismos Públicos, para agilizar la efectividad de las prestaciones que conforman el derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, en especial, las designaciones de personal técnico para la realización de pruebas periciales.

c) Tramitar impugnaciones y quejas sobre el servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados/as y colegiados/as que prestan el servicio de Asistencia Jurídica Gratuita.

d) Inscribir en el Registro de Asociaciones, a efectos de publicidad, las nuevas incorporaciones, disoluciones, modificaciones de Estatutos, adaptaciones a la Ley Orgánica 1/2002, reguladora del derecho de Asociación, solicitudes del reconocimiento de la declaración de Utilidad Pública y cuantos actos sean motivo de inscripción.

e) Facilitar a personas físicas y jurídicas el acceso a los datos contenidos en Registro de Asociaciones, con las limitaciones legalmente establecidas.

f) Emisión de informe sobre la convocatoria para indemnización a personas ex-presas y represaliadas políticas, como consecuencia de los supuestos previstos en la Ley 46/1977 de Amnistía.

g) Gestionar la convocatoria anual de subvenciones a los Ayuntamientos de la provincia de Huelva para la mejora en infraestructuras y equipamiento de los Juzgados de Paz.

#### 3. Servicios que presta el Instituto de Medicina Legal (IML).

a) Poner a disposición de los Juzgados, Tribunales, Fiscalías y Oficinas del Registro Civil de Huelva y provincia la labor pericial que se requiera en todas las cuestiones médicas y biológicas, relacionadas con el Derecho, tanto en atención a las víctimas como en la asistencia a las personas puestas a disposición judicial.

Dirección: Sede Central.

Servicio de Clínica Forense del IML.

Plaza Isabel la Católica, núm. 9. 21071. Huelva.

Teléfono: 959 018 876 (de lunes a viernes no festivos, de 8,00 h a 15,00 h).

Fax: 959 018 825.

Correo-e: imlcentral.ius@juntadeandalucia.es

b) Esclarecer, mediante la autopsia, las causas de muerte violenta o sospechosas de criminalidad, aportando las pruebas incriminatorias que permitan resolver los casos. Se facilitará el servicio de transporte de cadáveres en aquellos casos en que se requiera análisis forense.

Dirección: Sede Central.  
Servicio de Patología Forense del IML.  
Plaza Isabel la Católica, núm. 9. 21071, Huelva.  
Teléfono: 959 018 876 (de lunes a viernes no festivos, de 8,00 h a 15,00 h).  
Fax: 959 018 825.  
Correo-e: imlcentral.ius@juntadeandalucia.es

c) Realizar los análisis químico-toxicológicos, biológicos y criminalísticos que demanden tanto los órganos judiciales de Huelva y provincia como otros Institutos de Medicina Legal de Andalucía.

d) Desarrollar actividades de formación, docencia e investigación relacionadas con la medicina forense, dirigidas a personal del ámbito sanitario, policial, jurídico, así como al alumnado y profesorado relacionado con la medicina forense.

4. Servicios que prestan los Equipos técnicos de apoyo de menores.

a) Poner a disposición de la Fiscalía de Menores la labor pericial psicológica, social y educativa dirigida a menores infractores/as, así como emitir el correspondiente informe técnico de evaluación y, en su caso, el relativo a la propuesta de medidas.

b) Asistir a la celebración de comparecencias y audiencias en los Juzgados de Menores.

c) Realizar las asistencias a Menores detenidos/as que sean requeridas.

d) Responder a los requerimientos de los Juzgados de Menores, en la fase de ejecución de medidas, a fin de realizar el correspondiente informe, a efectos de cambio, sustitución o suspensión de las mismas.

e) Para contactar con los Equipos Técnicos podrán dirigirse a la Fiscalía de Menores:

Dirección: C/ Echegaray, 2-6. 21071. Huelva.  
Teléfonos: 959 012 607/08/09.  
Fax: 959 012 616.  
Horario: De lunes a viernes no festivos, de 9,00 a 14,30 horas.

5. Servicios que presta el Equipo técnico de apoyo de familia.

a) Realizar informes periciales individuales y grupales a requerimiento de los Juzgados de Primera Instancia de Huelva y provincia, así como el seguimiento técnico de resoluciones judiciales concretas.

b) Derivar y coordinar con el Punto de Encuentro Familiar los casos en los que así se establezca judicialmente.

c) Poner a disposición de quienes hayan iniciado un procedimiento judicial ante Juzgados de Primera Instancia, la ayuda de personas expertas en mediación familiar, con la finalidad de que puedan resolver el conflicto por mutuo acuerdo y no de forma contenciosa.

d) Informar y asesorar a los abogados que lo soliciten acerca del funcionamiento del Equipo y propuestas de mediación.

e) Para contactar con el Equipo Técnico podrán dirigirse a:

Dirección: Palacio de Justicia. Avda. Alameda Sundheim, núm. 28. 21071. Huelva.  
Teléfonos: 959 013 826/30.  
Fax: 959 013 830.  
Horario: De lunes a viernes no festivos, de 9,00 a 14,30 horas.

6. Servicios que presta el Servicio de Asistencia a Víctimas de delitos de Andalucía (SAVA).

a) Poner a disposición de las personas que hayan sido víctimas de un delito, un servicio de atención personalizada e integral.

Dirección: Palacio de Justicia. Avda. Alameda Sundheim, núm. 28. 4.ª planta, 21071. Huelva.  
Teléfonos: 959 013 865/66/67/68.  
Fax: 959 013 869.  
Correo-e: sava.huelva.ius@juntadeandalucia.es  
Horario: Lunes a jueves no festivos de 8,00 a 21,00 y viernes no festivos de 8,00 a 15,00.

b) Ofrecer a cualquier persona que haya sido víctima de un delito, asesoramiento jurídico, realización de las gestiones necesarias ante los organismos judiciales y policiales, así como acompañamiento en las actuaciones que pudieran producirse.

c) Prestar a cualquier persona que haya sido víctima de un delito asistencia psicológica, mediante intervenciones en crisis, terapias individuales y grupales, así como la realización de gestiones y el acompañamiento que se requiera, con el objetivo de reducir los efectos de la victimización.

d) Facilitar información y llevar a cabo la gestión de recursos sociales, tales como prestaciones económicas, orientación laboral, vivienda, salud, educación y aquellos otros a los que la víctima pudiera acceder.

7. Servicios que presta el Servicio de Administración Pública.

a) Análisis y estudio de los actos y procedimientos dictados por los órganos competentes, con respecto al personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en Huelva, para su inscripción, suspensión o denegación, en su caso, en el Registro General de Personal.

b) Autorizar las contrataciones de personal laboral temporal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía para vacantes y sustituciones de la Relación de Puestos de Trabajo, en el ámbito provincial de Huelva, así como aquellas que, excepcionalmente se realicen por Convenios especiales de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

c) Organizar y celebrar las elecciones a órganos de representación del personal funcionario al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en Huelva y gestionar la bolsa de horas provincial de la Junta de Personal, Comités de empresa y delegados/as de personal.

d) Gestionar la adjudicación de puestos de trabajo al personal laboral fijo, pendiente de movilidad por salud laboral, al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en el ámbito provincial de Huelva.

e) Organizar y celebrar las pruebas selectivas que se desarrollen en Huelva para acceso a la Función Pública de la Administración General de la Junta de Andalucía facilitando la infraestructura, recursos y el personal de apoyo necesarios.

f) Gestionar las bolsas de trabajo de personal laboral temporal para cobertura de vacantes en la Administración General de la Junta de Andalucía en Huelva.

g) Organizar, baremar los méritos alegados y proponer la relación de personas aspirantes, excluidas, admitidas y seleccionadas en los concursos de acceso a la condición de laboral fijo de la Junta de Andalucía en las categorías que se asignen a la provincia de Huelva. Recepcionar, informar y dar traslado de los recursos que se interpongan tanto en vía administrativa como jurisdiccional derivados de los procesos mencionados en el apartado anterior.

h) Gestionar y resolver las ayudas, de actividad continuada, médico-protésicas y odontológicas, así como las de estudios, de acuerdo con la convocatoria anual, reguladas en el Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal

al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía en Huelva.

i) Organizar y realizar cursos presenciales y a distancia, convocados tanto por el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) como los diseñados y planificados directamente, dirigidos al personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía y de la Administración de Justicia. Expedir los certificados de asistencia y aprovechamiento, salvo en aquellos casos en que hayan sido gestionados directamente por el IAAP.

j) Diseñar, planificar y organizar conferencias y jornadas sobre temas de interés general vinculados con las Administraciones Públicas y dirigidos al conjunto de la ciudadanía.

k) Facilitar la infraestructura, los recursos didácticos y el personal de apoyo necesario para la impartición de cursos que contribuyen a la mejora de la Administración Pública, tanto de los gestionados directamente por el IAAP como por otras instituciones y entidades que lo soliciten.

l) Contribuir a la divulgación de las publicaciones y premios del IAAP.

m) Colaborar con instituciones y entidades en el diseño e impartición de actividades de formación relacionadas con la Administración Pública y dirigidas a su personal, y facilitar la información necesaria para la homologación por parte del IAAP, en su caso.

8. Servicios que presta la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía.

a) Ofrecer información administrativa general para orientar a la ciudadanía en su relación con la Administración de la Junta de Andalucía, facilitándole el derecho de acceso a los servicios públicos, a través de atención personal, telefónica, postal o por correo electrónico:

Dirección: Plaza Isabel la Católica, núm. 9. 21071. Huelva.

Teléfonos: 959 018 802, 959 018 803 y 959 018 804.  
Fax: 959 018 807.

Correo-e: delegacion.huelva.cjap@juntadeandalucia.es

Web: www.andaluciajunta.es (acceso a través del portal de la Junta de Andalucía).

Horario: De lunes a viernes no festivos de las 9,00 a 20,00 horas de forma ininterumpida y los sábados no festivos de 9,00 a 14,30 horas.

b) Ofrecer información sobre el acceso a la función pública, los concursos de traslado, promoción u otros procesos selectivos en relación con la condición de personal funcionario o laboral de la Junta de Andalucía, así como de los cuerpos de médicos forenses, gestión procesal y administrativa, tramitación procesal y administrativa y auxilio judicial de la Administración de Justicia.

c) Facilitar información general sobre las Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y de la Administración de Justicia en Huelva.

d) Poner a disposición de la ciudadanía, a través del punto de acceso a internet, los Boletines Oficiales de la Junta de Andalucía, del Estado, de la Provincia y de la Comunidad Europea (BOJA, BOE, BOP y DOCE), así como la web de la Junta de Andalucía a través del mencionado punto interactivo de información.

e) Registrar el certificado electrónico que habilita para la firma digital a la persona que lo solicite.

f) Recepcionar, registrar y compulsar, en su caso, la documentación que se presente dirigida a la Administración de la Junta de Andalucía u otras Administraciones Públicas.

g) Ofrecer información sobre la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, así como recibir las quejas dirigidas ante esta institución contra actuaciones de los Organismos Públicos.

h) Servicio de buzón automático para presentación de documentos: Todos los días hábiles a partir de la hora de terminación de atención al público y hasta las 24 horas de cada día hábil.

9. Servicios que presta el Equipo Técnico de Reforma Juvenil.

a) Estudiar y elaborar informes, estudios, proyectos de carácter técnico, así como el control y seguimiento de la ejecución de los mismos en lo referente a los expedientes de menores sometidos a medidas judiciales impuestas por el Juzgado de Menores.

b) Llevar a cabo la coordinación con Administraciones Públicas y entidades para adoptar y desarrollar por el bien del menor las medidas más acordes con sus características.

c) Asistir como representantes de la Entidad Pública a las comparecencias, audiencias y revisiones del Juzgado de Menores de Huelva.

d) Supervisar, coordinar y controlar las relaciones entre los Equipos de Medio Abierto, con las distintas instituciones (Juzgado de Menores, Fiscalía de Menores, Equipos Técnicos de Fiscalía, etc.).

e) Designar a los menores que deben ser atendidos por los Equipos de Medio Abierto según criterios del Servicio (zona geográfica, medida judicial impuesta).

f) Gestionar la apertura y seguimiento de los expedientes de medidas impuestas a los menores infractores.

g) Controlar los informes y analizar el contenido de los mismos.

h) Gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo las Medidas.

i) Intervenir de forma directa con el menor en aquellos casos en que lo soliciten los Equipos de Medio Abierto o cuando desde el propio Equipo Técnico de Reforma Juvenil se estime oportuno.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Huelva.

- Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma (BOJA 60, de 29.7.1983).

- Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, sobre reestructuración de Consejerías (BOJA extraordinario núm. 3, de 25 de abril de 2004).

- Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública (BOJA núm. 94, de 14 de mayo).

- Orden de 17 de septiembre de 2004, por la que se delegan competencias en diversas materias en distintos órganos de la Consejería (BOJA núm. 193, de 1 de octubre).

- R.D. 2/2000, de 16 de junio, Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- R.D. 1098/2001, de 12 de octubre. Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- Decreto 149/1988, de 5 de abril, Reglamento de Intervención.

- Decreto 46/86 Reglamento de Tesorería y Ordenación de Pagos.

- Ley 5/1983, de 19 de julio, General de Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA 59 de 26 de julio).

- Decreto 149/1988, de 5 de abril, de Intervención de la Junta de Andalucía (BOJA 45, de 10.6.88).

- Decreto 46/1986, de 5 de marzo, Reglamento General de Tesorería y Ordenación de Pagos de la Junta de Andalucía (BOJA 28 y 29, de 4 y 8 de abril de 1986).

- Orden anual de la Consejería de Economía y Hacienda sobre el cierre del ejercicio económico.

- Decreto 17/1983, de 26 de enero, sobre estructuración transitoria de los servicios territoriales de la Junta de Andalucía (BOJA 10, de 4.2.1983).

- Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita (BOE de 12 de enero).
- Decreto 216/1999, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita de Andalucía (BOJA 134, de 18.11.1999).
- Decreto 273/2001, de 18 de diciembre, por el que se aprueba la modificación del Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita de Andalucía (BOJA núm. 149, de 29 de diciembre de 2001).
- Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita (BOE núm. 188, de 7 de agosto de 2003).
- Orden de 30 de septiembre de 2002 (BOJA núm. 24), por la que se determina la cuantía y formas de pago a Técnicos Privados para la realización de pruebas periciales en procedimientos de Justicia Gratuita (BOJA de 24 de octubre).
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de Asociación (BOE núm. 73, de 26 de marzo).
- Decreto 152/2002, de 21 de mayo, por el que se regula el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Registro de Asociaciones de Andalucía (BOJA núm. 69, de 13 de junio).
- Decreto 333/2003, de 2 de diciembre, por el que se establecen indemnizaciones a ex presos y represaliados políticos que sufrieron privación de libertad por un período superior a tres meses e inferior a tres años, como consecuencia de los supuestos previstos en la Ley 46/1977, de 15 de octubre de Amnistía (BOJA núm. 236, de 9 de diciembre).
- Decreto 334/2003, de 2 de diciembre, para la coordinación de actuaciones en torno a la recuperación de la memoria histórica y el reconocimiento institucional y Social de las personas desaparecidas durante la Guerra Civil Española y la postguerra (BOJA núm. 236, de 9 de diciembre).
- Ley Orgánica 10/1995 de modificaciones del Código Penal (afecta a la legislación de menores) (BOE de 24 de noviembre).
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (BOE de 13 de enero del 2000).
- Decreto 104/1992, de 9 de junio, sobre coordinación de la elaboración y desarrollo de la Política Informática de la Junta de Andalucía (BOJA 72, de 28.7.1992).
- Decreto 176/2002, de 18 de junio, por el que se constituyen y regulan los Institutos de Medicina Legal de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 95/2004, de 9 de marzo, por el que se crean y regulan el Consejo Andaluz de Medicina Legal y Forense y la Comisión de Coordinación de los Institutos de Medicina Legal de Andalucía (BOJA 61, de 29.3.2004).
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública (BOE de 3 de agosto).
- Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 112, de 28 de noviembre).
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (BOE de 29 de junio).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE de 10 de noviembre).
- Ley 9/1987, de 13 de mayo, de órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas (BOE de 17 de junio).
- Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (BOE de 2 de julio).
- Ley 38/1988, de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial (BOE de 30 de diciembre).
- Real Decreto Legislativo 3/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes sobre el Régimen especial de la Seguridad Social del personal al servicio de la Administración de Justicia (BOE núm. 154 de 28 de junio).

- Leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado y de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en lo que se refiere a las retribuciones del personal al servicio de la Administración Pública (BOE de 10 de noviembre).
- VI Convenio Colectivo del Personal Laboral al servicio de la Junta de Andalucía.
- Decreto 349/1996, de 16 de julio, por el que se regulan las diversas formas de prestación del trabajo del personal funcionario en la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 86 de 27 de julio).
- Decreto 134/1993, de 7 de septiembre, por el que se dictan normas relativas a los procedimientos administrativos de gestión de personal de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 114 de 21 de octubre).
- Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado (BOE de 10 de abril).
- Decreto 2/2002, de 9 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de ingreso, promoción interna, provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios de la Administración General de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 8 de 19 de enero).
- Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 31 de 21 de abril).
- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.
- Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical.
- Ley 17/1980, de 24 de abril, que regula el régimen retributivo de los funcionarios de la Administración de Justicia.
- Orden de 24 de abril de 2000, de la Consejería de Gobernación y Justicia, sobre selección, propuesta y nombramiento de funcionarios interinos para cubrir plazas vacantes de los Cuerpos de Médicos Forenses, Oficiales, Auxiliares y Agentes de la Administración de Justicia.
- Decreto 56/2003, de 25 de febrero, por el que se modifica el Decreto 50/1987, de 25 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos del IAAP (BOJA 53, de 19.3.2003).
- Decreto 121/2002, de 9 de abril, por el que se modifica el Decreto 139/2000, de 16 de mayo (BOJA 43, de 13.4.2002).
- Decreto 211/1989 de 17 de octubre, por el que se modifica parcialmente el Decreto 50/1987, de 25 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Andaluz de Administración Pública (BOJA 84, de 20.10.1989).
- Decreto 50/1987, de 25 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos del IAAP (BOJA 20, de 10.3.1987).
- Decreto 9/1986, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Regulator de Registro General de Personal (BOJA núm.35 de 25 de abril) y Decreto 279/2001 de 26 de diciembre por el que se modifica (BOJA núm. 149 de 29 diciembre de 2001).
- Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública (BOE núm. 9 de 10 de enero de 1979).
- Orden de la Consejería de Justicia y Administración Pública de 18 de abril de 2001, por la que aprueba el Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y modificación por Orden de 26 de junio de 2003.

### III. Derechos de las personas usuarias de los servicios. III.1. Derechos de las personas usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### 1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en esta Delegación, de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser atendidas directa y personalmente.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios/as y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como conjunto de clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Delegación Provincial de Huelva, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario: electrónico en la página web. [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser imprimada en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Secretaría General llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Huelva, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Huelva:

Plaza Isabel la Católica, núm. 9. 21071. Huelva.

Teléfonos: 959 018 802/03/04.

Fax: 959 018 807.

Dirección de Internet:

[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica)

[www.andaluciajunta.es](http://www.andaluciajunta.es) (acceso a través del portal de la Junta de Andalucía).

Correo-e: [delegacion.huelva.cjap@juntadeandalucia.es](mailto:delegacion.huelva.cjap@juntadeandalucia.es).

Sección de Formación y Aula de Formación:

Sección de Formación:

Plaza Isabel la Católica, núm. 9. 21071. Huelva.

Teléfono: 959 018 827.

Fax: 959 018 863.

Aula de Formación:

Plaza del Punto, s/n. 21071. Huelva.

Teléfono: 959 014 534.

Instituto de Medicina Legal.

Sede Central: Plaza Isabel la Católica, núm. 9. 21071. Huelva.

Teléfonos: 959 018 876.

Fax: 959 018 825.

Correo-e: [imlcentral.ius@juntadeandalucia.es](mailto:imlcentral.ius@juntadeandalucia.es).

Sede Comarcal de Aracena: C/ Noria, núm. 10. 21200. Aracena.

Teléfono: 959 126 253.

Fax: 959 126 050.

Correo-e: [imlcomarcal.huelva.ius@juntadeandalucia.es](mailto:imlcomarcal.huelva.ius@juntadeandalucia.es).

Servicio de Asistencia a Víctimas delitos de Andalucía (SAVA).

Palacio de Justicia. Avda. Alameda Sundheim, 28. 4.ª planta, 21071. Huelva.

Teléfonos: 959 013 865/66/67/68.

Fax: 959 013 869.

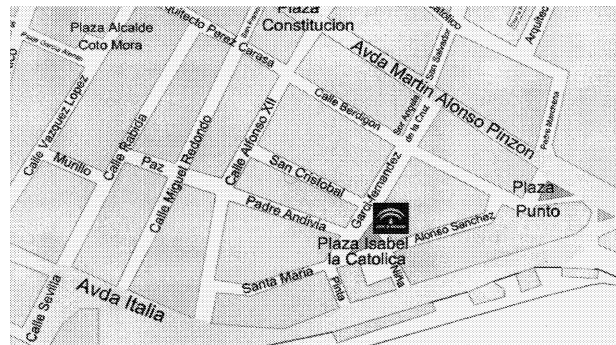
Correo-e: [sava.huelva.ius@juntadeandalucia.es](mailto:sava.huelva.ius@juntadeandalucia.es).

Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Plano de situación de la sede de la Delegación Provincial.



1. Transporte.

A la Delegación, Aula de Formación, sede central del Instituto de Medicina Legal y a la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía, se puede acceder mediante transporte público desde las paradas más cercanas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas núm. 1, núm. 3, núm. 5, núm. 6 y núm. 9, parada de «El Punto».

Línea núm. 8, parada «Parque América».

2.2. Al Servicio de Atención a Víctimas de Andalucía, se puede acceder mediante transporte público de las siguientes líneas de autobuses urbanos con parada más cercana al Palacio de Justicia:

Líneas núm. 1, núm. 3, núm. 5, núm. 8 y núm. 9, parada de la «gasolinera».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### 1. En relación con la Secretaría General.

1.1. Ejecutar el crédito presupuestario en un 100% en cada una de las partidas.

1.2. Programar y ejecutar, en colaboración con el personal de servicios operativos, todas las actuaciones necesarias para construcción, reparación, adecuación y conservación de las infraestructuras judiciales y hacer el adecuado seguimiento.

1.3. Promover y agilizar acuerdos con Ayuntamientos, para la óptima ubicación y acondicionamiento de sedes judiciales.

1.4. Responder de forma inmediata a las necesidades de los Organos judiciales de Huelva y provincia en materia de traslado del personal para notificaciones judiciales, interpretación en procesos judiciales orales y traducción de documentos procesales, así como para la realización de peritaciones en los procedimientos judiciales que lo requieren.

1.5. Informar convenientemente, a petición de las personas interesadas, del estado de tramitación de sus expedientes.

1.6. Comunicar en el plazo no superior a 15 días hábiles a las personas físicas y jurídicas, proveedoras y adjudicatarias de los contratos, de las irregularidades existentes en las facturas presentadas para que puedan proceder a su rápida subsanación.

1.7. Abonar las nóminas del personal el último día de cada mes.

1.8. Incluir en la nómina del mes corriente las incidencias que tengan entrada en la Delegación o se generen en la misma hasta el día 10 del mes.

1.9. Resolver los procesos selectivos y concursos de provisión de puestos de trabajo en tres meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

1.10. Resolver las solicitudes no referidas a procesos selectivos en el plazo máximo de un mes.

1.11. Contestar a escritos, expedir certificados, elevar propuestas y realizar actuaciones de trámite no resolutorias en un plazo máximo de diez días desde la recepción de la solicitud.

1.12. Realizar al menos 20 procesos selectivos al año de personal interino.

1.13. Cubrir al menos el 80% de las peticiones de nombramiento de personal interino de sustitución por bajas por enfermedad superiores a un mes y el 100% de maternidad, liberaciones sindicales y vacantes.

1.14. Resolver en el plazo máximo de 5 días desde la recepción de la solicitud la concesión de vacaciones, permisos y licencias.

1.15. Atender las incidencias de los órganos judiciales de Huelva y provincia, calificadas por el Centro de Emergencias de la Red Judicial (CEIURIS) como críticas en menos de 3 horas.

1.16. Atender las incidencias de los órganos judiciales de Huelva y provincia, calificadas por el Centro de Emergencias de la Red Judicial (CEIURIS) como urgentes en menos de 3 horas, en aquellas sedes que dispongan de personal técnico y en menos de dos días en las que no dispongan de este personal.

1.17. Atender el resto de incidencias, en aquellas sedes que dispongan de personal técnico, en 2 días laborables y en menos de cuatro días en los que no dispongan de personal técnico.

1.18. Actualizar diariamente los sistemas antivirus de los equipos de la Delegación y Organos Judiciales de Huelva y provincia.

1.19. Asegurar que las nuevas versiones de las aplicaciones informáticas, se instalarán antes de que las versiones anteriores dejen de funcionar, garantizando la continuidad del servicio.

1.20. Verificar diariamente que se han realizado con éxito las copias de seguridad de todos los servidores de la provincia y cambiar los soportes de almacenamiento de los ubicados en la Delegación.

1.21. Recuperar, previo control del responsable técnico procesal, los juicios almacenados en los equipos de grabación de vistas antes de su borrado automático.

1.22. Asegurar que el equipo de videoconferencias y multimedia, estará operativo para ser utilizado en todos aquellos procedimientos y actividades que así lo soliciten salvo imprevistos técnicos insalvables.

1.23. Instalar, configurar y comprobar tanto los equipos de hardware como software, para el correcto funcionamiento de los equipos de la Delegación y Organos judiciales de Huelva y provincia.

1.24. Realizar un seguimiento continuo de la formación impartida, mediante reuniones periódicas, para evaluar y analizar las nuevas necesidades.

#### 2. En relación con el servicio de Justicia.

2.1. Acelerar la tramitación de las solicitudes de Asistencia Jurídica Gratuita para asegurar el reconocimiento o la denegación de este derecho en un plazo máximo de 30 días.

2.2. Resolver y notificar los expedientes de inscripción, modificación y adaptación de Estatutos de Asociaciones en un plazo inferior a 75 días.

2.3. Potenciar el uso del correo electrónico y de Internet para el envío de modelos normalizados en el Registro de Asociaciones y en todos los procedimientos que lo permitan.

2.4. Emitir los certificados que se soliciten de forma inmediata, o en un plazo no superior a 2 días hábiles, cuando se precisen comprobaciones de especial dificultad.

2.5. Informar detalladamente por el medio que se solicite (atención presencial, telefónica, correo-e, correo postal), acerca de la convocatoria para indemnización a personas ex-presas y represaliadas políticas.

2.6. Resolver la convocatoria anual de subvenciones a los Ayuntamientos para la mejora en infraestructura y equipamiento de los Juzgados de Paz de la provincia de Huelva, en un período máximo de cuatro meses.

#### 3. En relación con los servicios prestados por el Instituto de Medicina Legal.

3.1. Especializar al personal médico-forense en las distintas áreas de la medicina legal, en la vanguardia de los problemas de mayor incidencia social: Violencia de género, agresiones sexuales, maltrato infantil y de mayores y valoración del daño corporal.

3.2. Informar con carácter general, mediante folleto explicativo y facilitar información y facilitar información oral a los familiares acreditados que lo soliciten sobre los datos disponibles en el momento inmediatamente posterior a la realización de la autopsia, que no conculquen el secreto judicial.

3.3. Intensificar la colaboración con la Universidad de Huelva, a través de la Cátedra de Medicina Legal para la formación práctica de su alumnado.

#### 4. En relación con los Equipos Técnicos de Apoyo de Menores.

4.1. Realizar los informes periciales y las asistencias a menores detenidos/as que sean requeridas, garantizando las exigencias de legalidad, responsabilidad y rapidez.

4.2. Crear un ambiente que favorezca la sinceridad, así como ofrecer un tratamiento de máximo respeto y consideración para menores y responsables que les acompañen.

4.3. Informar con la mayor precisión y claridad, tanto a menores como a tutores y tutoras, de los aspectos legales relativos al caso que les afecta.

5. En relación con el Equipo Técnico de apoyo a la familia.

5.1. Realizar los informes periciales que sean requeridos garantizando las exigencias de legalidad, responsabilidad y rapidez.

5.2. Crear un ambiente que favorezca la sinceridad, así como ofrecer un tratamiento de máximo respeto y consideración para menores y responsables que les acompañen.

5.3. Promover la vía de la mediación como medida de resolución de conflictos en el ámbito del derecho de familia.

5.4. Fomentar que los procesos judiciales de familia sean instrumentos de pacificación de los conflictos familiares, así como humanizar y personalizar el trato en estos procesos.

6. En relación con el Servicio de Atención a las Víctimas de Andalucía (SAVA).

6.1. Prestar atención personalizada de forma inmediata, en el horario de atención establecido.

6.2. Responder de forma inmediata a las necesidades de tipo jurídico, tanto de asesoramiento como de gestión y acompañamiento.

6.3. Prestar asistencia psicológica de forma inmediata en situaciones de urgencia y, en un plazo no superior a 7 días, las no demorables.

6.4. Realizar de forma inmediata las gestiones demandadas en relación con recursos sociales y derivar a los servicios especializados en su caso.

7. En relación con el Servicio de Administración Pública.

7.1. Calificar los actos administrativos en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción en el Registro de Personal.

7.2. Ofrecer información especializada a los órganos gestores en materias de competencia del Registro de Personal.

7.3. Autorizar las contrataciones de personal laboral temporal, para vacantes y sustituciones de las RPT, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.

7.4. Resolver la concesión de permisos sindicales en el plazo máximo de 7 días hábiles.

7.5. Facilitar la información sobre las actividades formativas del IAAP y de la Delegación Provincial a través de cualquier medio, incluida la web institucional, con carácter inmediato o en el plazo máximo de las 48 horas laborales siguientes, en los casos de información de carácter especializado.

7.6. Identificar los intereses formativos del personal de las Delegaciones y organismos periféricos al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en Huelva, en relación con su función de servicio público, con carácter previo a la planificación provincializada de los cursos y jornadas, promoviendo la modernización y adaptación permanente a los cambios.

7.7. Ofrecer al personal de la Junta de Andalucía en Huelva y a la ciudadanía en general la posibilidad de consultar todas las publicaciones del IAAP.

7.8. Entregar los certificados de asistencia a los cursos y jornadas presenciales provincializados, en el mismo momento de su finalización y en el plazo de un mes desde la sesión final en los casos de cursos a distancia y de teleformación.

7.9. Poner a disposición del alumnado un aula con el equipamiento necesario para el óptimo desarrollo de los cursos.

7.10. Dictar resolución en las solicitudes de ayudas médico-protésicas u odontológicas que se presenten entre el 1 de

marzo y el 30 de septiembre en un plazo no superior a 75 días desde su solicitud.

7.11. Aclarar de forma inmediata por el medio elegido por la persona beneficiaria, de la/s causa/s de exclusión provisional de la concesión de la ayuda solicitada, o cualquier circunstancia del expediente, en su caso.

8. En relación con la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía.

8.1. Informar de lunes a viernes no festivos de 9,00 a 20,00 horas de forma ininterrumpida y los sábados no festivos de 9,00 a 14,00 horas, sobre todo lo relacionado con la Administración de la Junta de Andalucía, y poner a disposición de la ciudadanía hojas y folletos informativos que les orienten.

8.2. Facilitar de manera inmediata información en relación con el acceso a la función pública, concursos de traslados, promoción y otros procesos administrativos relacionados con el personal funcionario o laboral de la Junta de Andalucía.

8.3. Garantizar la existencia de recursos materiales y la orientación personal necesaria para el acceso al BOJA, BOE, BOP y DOCE, así como a la web de la Junta de Andalucía.

8.4. Efectuar los trámites necesarios para la obtención inmediata de la firma digital cuando se completen los datos y documentación necesarios por parte de la persona solicitante.

8.5. Registrar y compulsar la documentación que en copia acompañada de original sea presentada para ser dirigida a Administraciones Públicas, con carácter inmediato salvo que lo impida la naturaleza o la cantidad de la documentación presentada.

8.6. Disponer de expositores con información básica relativa a la Institución del Defensor del Pueblo, sin perjuicio de la que de manera complementaria pueda ser facilitada oralmente por el personal funcionario responsable del servicio.

8.7. Facilitar, además del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, recursos materiales suficientes y un espacio de fácil acceso que garantice con unos mínimos de privacidad y comodidad la utilización del mismo por parte de los ciudadanos y ciudadanas.

9. En relación con el Equipo Técnico de Reforma Juvenil.

9.1. Realizar informes, estudios y proyectos de carácter técnico garantizando las exigencias de legalidad, responsabilidad y rapidez.

9.2. Realizar el control y seguimiento de la ejecución de las medidas judiciales con estricto cumplimiento de las prescripciones legales establecidas y actuando con la debida diligencia siempre dentro de la disponibilidad del servicio.

9.3. Asistir como Representante de la Entidad Pública a las comparecencias, audiencias y revisiones del Juzgado de Menores de Huelva, a la mayor brevedad posible en caso de que sea requerida su presencia.

9.4. Realizar a la mayor brevedad posible las gestiones demandadas en relación con los recursos sociales y derivar a los Equipos de Medio Abierto (en adelante EMA).

9.5. Prestar atención personalizada en la mayor brevedad en el horario de atención establecido.

9.6. Intervenir de forma directa en aquellos casos en los que lo soliciten los EMA, Juzgado de Menores, tutores, así como el propio menor, o cuando el propio equipo lo estime oportuno, en la mayor brevedad posible.

9.7. Informar con la mayor precisión y claridad, tanto a los menores como a tutores o tutoras, de los aspectos legales relativos a las medidas impuestas.

9.8. Realizar la distribución de los expedientes de menores entre los diferentes EMA y Centro de Día, de acuerdo con los criterios preestablecidos y de forma equitativa dentro de su disponibilidad.

9.9. Gestionar las plazas disponibles en los Centros de Internamiento, en la mayor brevedad posible, siempre que el Juzgado de Menores de Huelva lo requiera.



## II. Indicadores.

## 1. Respecto a los compromisos de la Secretaría General.

- 1.1. Grado de ejecución del presupuesto anual, en porcentaje, por partidas presupuestarias.
- 1.2. Número de consultas atendidas, al mes, sobre el estado de tramitación de los expedientes.
- 1.3. Número facturas que se rechazan al año, por defectos formales.
- 1.4. Número de reuniones mantenidas con personas responsables de Ayuntamientos en relación con la mejora de las infraestructuras judiciales.
- 1.5. Número y tipo de acuerdos alcanzados con Ayuntamientos y otros organismos públicos en relación con la mejora de las infraestructuras judiciales.
- 1.6. Número de actuaciones realizadas, por año, en los edificios judiciales, por tipo de actuación y órgano judicial.
- 1.7. Número de servicios de interpretación prestados por lengua y órgano judicial.
- 1.8. Número de peritaciones realizadas.
- 1.9. Porcentaje anual de nóminas abonadas en plazo, respecto del total.
- 1.10. Porcentaje de incidencias generadas antes del día 10, incluidas en la nómina del mes corriente, respecto del total.
- 1.11. Tiempo medio entre la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes en procesos selectivos y de provisión y la fecha de resolución.
- 1.12. Tiempo medio entre la fecha de solicitud no referida a procesos selectivos y la fecha de resolución.
- 1.13. Porcentaje de las actuaciones de trámite no resolutorias, realizadas dentro del plazo de 10 días desde la recepción de la solicitud.
- 1.14. Número de selecciones de personal interino al año.
- 1.15. Porcentaje de peticiones de nombramiento de personal interino atendidas favorablemente, por tipo de hecho causante y año.
- 1.16. Porcentaje de resoluciones de vacaciones, permisos y licencias emitidas dentro del plazo de 5 días hábiles, al año.
- 1.17. Tiempo medio de atención de incidencias críticas al año.
- 1.18. Tiempo medio de atención de incidencias urgentes al semestre.
- 1.19. Tiempo medio de atención del resto de incidencias al trimestre.
- 1.20. Porcentaje de días al semestre en que se actualiza correctamente el fichero de firmas del antivirus.
- 1.21. Número de versiones nuevas de aplicaciones que se instalan por año y servicio.
- 1.22. Porcentaje de días en que se ha realizado correctamente el proceso de copias de seguridad, al semestre.
- 1.23. Número de nuevos equipos instalados por año.
- 1.24. Número de instalaciones completas realizadas sobre equipos informáticos.
- 1.25. Número de juicios recuperados y porcentaje en relación con las solicitudes recibidas en plazo por año.
- 1.26. Número de videoconferencias realizadas de forma exitosa y porcentaje en relación con las peticiones formuladas por año.
- 1.27. Número de actividades realizadas con soportes multimedia y porcentaje en relación con las peticiones formuladas por año.
- 1.28. Formación impartida por año: número de cursos, alumnos y horas. Formación recibida por año: cursos informática, alumnos, horas.
- 1.29. Formación recibida por año: cursos informática, alumnos, horas.

## 2. Respecto a los compromisos del Servicio de Justicia.

- 2.1. Número de expedientes de Justicia Gratuita tramitados al año, por materia y sexo de la persona beneficiaria.

2.2. Tiempo medio transcurrido en la tramitación del reconocimiento o denegación del derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita al semestre.

2.3. Número de inscripciones, modificaciones y adaptaciones de Estatutos de Asociaciones, por tipo, al año.

2.4. Tiempo medio transcurrido desde la solicitud hasta la inscripción por tipo de acto y año.

2.5. Porcentaje de inscripciones realizadas con carácter inmediato, respecto del total, en el Registro de Uniones de Hecho, al año.

2.6. Número de comunicaciones telemáticas realizadas por tipo de procedimiento y año.

2.7. Número de certificaciones por tipología, realizadas al año.

2.8. Porcentaje de certificaciones realizadas con carácter inmediato, del total, por año.

2.9. Número de consultas atendidas acerca de la convocatoria para indemnización a personas ex-presas y represaliadas políticas.

2.10. Número de subvenciones concedidas y número de solicitudes admitidas en el marco de la convocatoria anual de subvenciones a los Ayuntamientos para la mejora de la infraestructura y equipamiento de los Juzgados de Paz de la provincia de Huelva.

2.11. Tiempo transcurrido desde la finalización del plazo para presentar las solicitudes hasta la resolución de las subvenciones a los Ayuntamientos para la mejora de la infraestructura y equipamiento de los Juzgados de Paz de la provincia de Huelva.

## 3. Respecto al Instituto de Medicina Legal.

3.1. Número de cursos y jornadas dirigidas al personal médico-forense, por temática, mujeres y hombres asistentes y duración al año.

3.2. Número de folletos explicativos distribuidos por puntos de distribución y año.

3.3. Número de alumnos y alumnas de la Universidad de Huelva que reciben formación práctica en el Instituto de Medicina Legal al año.

## 4. Respecto a los Equipos Técnicos de Apoyo de Menores.

4.1. Número de informes técnicos de menores realizados al año por sexo.

4.2. Número de comparecencias y audiencias realizadas al año.

4.3. Número de actuaciones en fase de ejecución de medidas al año por sexo del o de la menor.

4.4. Número mensual de asistencia a menores, por sexo.

## 5. Respecto al Equipo Técnico de Apoyo de Familia.

5.1. Número de informes técnicos de familia realizados al año.

5.2. Número de actuaciones en fase de ejecución de medidas, al año.

5.3. Número anual de derivaciones efectuadas al Punto de Encuentro Familiar.

5.4. Número de procesos judiciales consensuados y porcentaje respecto del total.

## 6. Respecto a los compromisos del SAVA.

6.1. Número de personas atendidas por sexo, procedencia y tipo de demanda.

6.2. Número de actuaciones jurídicas realizadas por materia, tipo de servicio prestado y sexo de la persona beneficiaria.

6.3. Número de actuaciones psicológicas realizadas por objeto, tipo de servicio prestado y sexo de la persona beneficiaria.

6.4. Número de actuaciones sociales realizadas por objeto, tipo de intervención y sexo de la persona beneficiaria.

6.5. Grado de satisfacción de las personas usuarias, de los servicios recibidos.

7. Respecto a los compromisos del Servicio de Administración Pública.

7.1. Número de actos inscritos tramitados en el Registro de Personal por tiempo transcurrido entre la recepción y la inscripción al mes.

7.2. Número de autorizaciones tramitadas para la contratación de personal laboral temporal para vacantes y sustituciones de la RPT, por tiempo transcurrido entre la recepción y la inscripción al mes.

7.3. Número de permisos sindicales por tiempo transcurrido entre la recepción y la resolución de un permiso sindical.

7.4. Número y tipo de canales y soportes utilizados para la difusión de las actividades formativas del IAAP.

7.5. Número de cursos impartidos por tipo, número de alumnos y alumnas inscritos/as y que obtienen certificado, entidad promotora y horas de duración así como número de certificados emitidos en plazo inferior a 1 mes desde la terminación de los cursos.

7.6. Porcentaje de certificados emitidos en plazo inferior a 1 mes desde la terminación de los cursos y jornadas presenciales provincializados.

7.7. Tiempo medio de demora en la entrega de los certificados de cursos a distancia y teleformación.

7.8. Número de personas que participan dando su opinión en la detección previa de necesidades formativas y soportes utilizados.

7.9. Grado de satisfacción del personal asistente a las actividades formativas.

7.10. Número de publicaciones del IAAP expuestas a lo largo de un año y número de personas que las consulta.

7.11. Tiempo medio transcurrido desde la fecha de las solicitudes de ayudas médico-protésicas y odontológicas a la fecha de las resoluciones.

8. Respecto a los compromisos de la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía.

8.1. Número de hombres y mujeres atendidas personalmente al mes por temática.

8.2. Porcentaje de personas atendidas personalmente al mes que han esperado menos de cinco minutos, sobre el total.

8.3. Número de hombres y mujeres atendidas telefónicamente al mes.

8.4. Número de folletos informativos distribuidos al mes, por temática.

8.5. Número de consultas personalizadas de acción social y de otros servicios, por mes y servicio.

8.6. Número de hojas informativas elaboradas, por temática, al mes y número de ejemplares distribuidos.

8.7. Número de personas que acceden a la base de datos de los Boletines oficiales al mes.

8.8. Número de registros realizados al mes.

8.9. Número de hojas de reclamaciones y sugerencias recepcionadas.

8.10. Número de hombres y mujeres que obtienen la firma digital, por mes.

9. Respecto de los compromisos del Equipo Técnico de reforma Juvenil.

Número de expedientes abiertos al año.

Número de expedientes archivados al año.

Número de informes técnicos de menores realizados al año.

Número de medidas asignadas a cada EMA.

Número de medidas asignadas al Centro de Día.

Número de audiencias y comparencias asistidas.

Número de plazas gestionadas en los Centros de Internamiento.

Número de menores infractores y/o tutores informados.

Número de intervenciones directas con menores infractores al año.

Número de personas informadas en horario de atención al público.

Número de recursos abiertos al año.

### C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I.I. Horarios de atención al público.

Oficina de Información y Atención a la ciudadanía:

De las 9,00 hasta las 20,00 horas de forma ininterumpida de lunes a viernes no festivos y los sábados no festivos de 9,00 a 14,00 horas.

El Servicio Telefónico de Información de la Junta de Andalucía a través del 902 505 505 funcionará las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.

Servicio de Asistencia a Víctimas de delitos de Andalucía (SAVA):

De 8,00 de la mañana a 21,00 horas, de lunes a jueves no festivos, y viernes no festivos de 8,00 a 15,00.

## CONSEJERIA DE EDUCACION

*RESOLUCION de 14 de febrero de 2005, de la Delegación Provincial de Córdoba, por la que se da cumplimiento a lo establecido en el art. 3 de la Orden de 25 de marzo de 2004, por la que se desarrolla el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos, a excepción de los universitarios.*

El artículo 8 del Decreto 77/2004, de 24 de febrero (BOJA de 27 de febrero), por el que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a excepción de los universitarios, establece que los titulares de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Educación, oído el correspondiente Consejo Escolar Provincial y, en su caso, los Consejos Escolares Municipales, delimitarán las áreas de influencia y sus modificaciones, según el procedimiento que se establezca, de acuerdo con la capacidad autorizada de cada centro y la población escolar de su entorno, teniendo en cuenta a la hora de fijarlas que se pueda ofrecer a los solicitantes, siempre que sea posible, como mínimo, un centro público y otro privado concertado. Asimismo, determinarán las áreas limítrofes a las anteriores. En el caso de los centros que imparten enseñanzas postobligatorias, la delimitación de las áreas de influencia y limítrofes se realizará para cada una de las enseñanzas, por modalidades de Bachillerato y ciclos formativos de Formación Profesional.

El artículo de la Orden de 25 de marzo de 2004 (BOJA de 31 de marzo), por la que se desarrolla el procedimiento de admisión del alumnado, establece en su punto 3 que las citadas áreas de influencia y, cuando proceda, sus modificaciones, se publicarán mediante resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Por todo ello, una vez oído el Consejo Escolar Provincial y los correspondientes Consejos Escolares Municipales, en uso de las atribuciones que le confiere la normativa vigente, esta Delegación Provincial ha dispuesto las siguientes áreas de influencia para los centros que imparten la educación infantil, la educación primaria o la educación secundaria:

Primero. Objeto.

1. Las áreas de influencia que se fijan a continuación afectan exclusivamente a las enseñanzas sostenidas con fondos públicos.